

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitiannya ini yakni penelitian kuantitatif dengan memakai desain kausalitas. Penelitian kausalitas yakni desain pengukuran kuatnya kaitan antara dua variabel bahkan lebih, serta memperlihatkan hubungannta antar variabel bebas dan terikatnya. Pengumpulan data untuk penelitian ini memakai penyebaran kuesionernya, serta pengumpulan datanya dengan menanyai sekumpulan pertanyaan agar dijawab oleh responden maka dengan memakai desain kausalitas dapat diketahui pengaruh diantara kualitas pelayanannya dan harganya terhadap kepuasan konsumennya di PT Monang Sianipar Abadi Cabang Batam.

3.2 Sifat Penelitian

Sifat penelitiannya ini yakni replikasi, dilakukan dengan mengumpulkan data dari sampel baru dengan waktu dan tempat yang berbeda bersama penelitian asli yang telah direplikasi (Leza et al., 2019). Perbedaannya penelitian ini dengan sebelumnya ada diobjek penelitiannya, penelitian ini diteliti pada PT Monang Sianipar Abadi Cabang Batam.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitiannya dilangsungkan di PT Monang Sianipar Abadi Cabang Batam dengan alamat Komplek Nagoya Newton Blok B no 16-17, Lubuk Baja, Kota Batam.

3.3.2 Periode Penelitian

Periode penelitian ini cross section atau sesuai dengan jangka waktu pengambilan data. Penelitian dilakukan pada tahun 2021 dan data yang digunakan disesuaikan dengan periode penelitian saat ini. Periode ini dipilih dengan pertimbangan agar memperoleh gambaran terkait pengaruhnya kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumennya.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Kewilayahan mencakup objek/subyek berkualitas serta berkarateristik khusus yang sudah diputuskan peneliti supaya bisa dimengerti lalu bisa ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012: 80). Populasi tidak dilangsungkan pada makhluk hidup saja, melainkan pada tiap objek penelitian yang bisa diteliti, suatu populasi tidak saja mencakup total objek yang diteliti, namun juga keseluruhan karakteristik objek tersebut (Siyoto, 2015: 64). Populasi penelitian ini yakni 512 konsumen pada perusahaan yang peneliti teliti.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Berdasarkan rumus slovin akan ditentukan berapa besar sampel.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Rumus 3.1 Rumus Slovin

$$n = \frac{512}{1 + 512 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{512}{1 + 512 (0,0025)}$$

$$n = \frac{512}{1 + 1,28}$$

$$n = \frac{512}{2,28}$$

$$n = 224,561$$

Berdasarkan hitungan dengan mengaplikasikan perumusan slovin , sampel penelitian ini ialah 225 konsumen.

3.4.3 Teknik *Sampling*

Sampel ialah sebagian jumlah dan karakteristik populasi (Sugiyono, 2012:81). Penelitian ini memakai teknik *simple random sampling* yakni ciri utama penentuan sampel ini adalah bahwa tiap instrumen dari keseluruhan populasi berkesempatan sama untuk terpilih (Ahyar et al., 2020).

3.5 Sumber Data

Diamati dari sumber datanya, data bisa diklasifikasikan (Sugiyono, 2012:137) menjadi:

1. Data primernya diperolehnya langsung dari sumber datanya, data primer atau data mentah memiliki sifat data terkini (Siyoto, 2015: 68). Data ini bersumber dari kuesioner terkait pertanyaan mengenai variabel.
2. Data Sekundernya diperolehnya dari beragam sumbernya yang sudah ada (Siyoto, 2015: 68). Misalnya buku, jurnal dan lain-lain.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Tujuan paling utama didalam penelitian ialah memperoleh sebuah data (Sugiyono, 2012). Alat yang dipakai ialah kuesioner *google form* dengan membuat daftar pertanyaan yang sudah disiapkan untuk responden dan berpedoman dengan indikator variabel. Metode ini dipakai agar mendapatkan informasi responden tentang kualitas pelayanannya dan harganya terhadap kepuasan konsumennya pada PT Monang Sianipar Abadi Cabang Batam.

3.6.1 Kuesioner

Kuesioner ialah mengumpulkan data menyebarluaskan serangkaian pernyataan yang dituliskan untuk ditanggapi oleh responden (Mulazid et al., 2018). Skala pengukuran didalam kuesioner memakai skala Likert dengan kriteria:

Tabel 3.1 Skala Likert

No	Jawaban	Kode	Bobot
1	Sangat setuju	ST	5
2	Setuju	S	4
3	Netral	N	3
4	Tidak setuju	TS	2
5	Sangat tidak setuju	STS	1

Sumber : (Sugiyono, 2012:94)

3.6.2 Studi Pustaka

Studi kepustakaan dengan meninjau kepustakaan misalnya bahan-bahan tertulis dan referensi yang sesuai dengan penelitian yang sedang berlangsung. Studi pustaka ini penting karena dapat memberikan informasi secara lebih *detail*.

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel ialah sesuatu yang dapat diubah sehingga bisa memengaruhi hasil penelitian. Mengikutsertakan variabel bisa mempermudah memahami permasalahan (Siyoto, 2015: 68). Variabel independen yang dipergunakan yakni kualitas pelayanan (X1), dan harga (X2). Variabel dependennya yakni kepuasan konsumen (Y).

3.7.1 Variabel Independen

Variabelnya ini memengaruhi variabel dependennya didalam suatu penelitiannya (Ahyar et al., 2020). Variabel independennya yakni:

3.7.1.1 Kualitas Pelayanan (X₁)

Beberapa indikator kualitas pelayanan (Windarti & Ibrahim, 2017), yakni:

1. Bukti Fisiknya
2. Keandalannya

3. Daya Tanggapnya
4. Jaminannya
5. Kepedulianannya

3.7.1.2 Harga (X₂)

Terdapat beberapa indikator harga (Aswad et al., 2018), yakni :

1. Kesesuaian harganya
2. Presepsinya terkait harga bermanfaat
3. Terjangkaunya harga
4. Kompetisi harganya
5. Sesuainya harganya dengan kualitasnya.

3.7.2 Variabel Dependen

Variabelnya ini dipengaruhi oleh variabel lainnya didalam suatu eksperimennya (Ahyar et al., 2020). Variabel dependennya yakni:

3.7.2.1 Kepuasan Konsumen (Y)

Terdapat beberapa indikator harga (Setyo, 2017), yakni:

1. Tercapainya harapan konsumen
2. Merekomendasi pada lainnya
3. Kualitas layanan
4. Baiknya reputasi
5. Lokasi

3.8 Metode Analisi Data

3.8.1 Analisis Deskriptif

Mendefinisikan data terkumpul serta menyimpulkan pada umumnya (Sugiyono, 2012). Statistik ini bisa dipergunakan saat peneliti cuma ingin memperoleh sampel data, dan tak tertarik menyimpulkan populasi dari mana sampel itu diperoleh (Siyoto, 2015: 111).

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas Data

Tingkat keakuratan pengukuran bagi peneliti mengenai makna sesungguhnya yang dilakukan pengukuran. Valid tidaknya bergantung pada mempunyai instrumen pengukuran itu demi meraih tujuan yang diinginkan. Jika valid, maka pernyataan itu mampu menelusuri faktor tersebut. Uji validitas memakai ketentuannya yakni jika r hitung $>$ r tabel artinya variabel dinyatakan valid (Cahyani & Sitohang, 2016).

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas membuktikan instrument reliabel dipergunakan alat pengumpulan data dikarenakan instrument itu sudah baik. Reliabilitas bermaksud untuk menelusuri konsistensinya variabel hasil pengukuran (Isfahila et al., 2018). Uji reliabilitas dimanfaatkan didalam pengukuran konsistensi variabel didalam analisis. Instrumen dinyatakan terbukti jika nilai Cronbach Alphanya $>$ 0,60 (Saputra & Ardani, 2020).

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Dengan memakai regresi berganda diharuskan memiliki asumsi mendasar yang wajib terpenuhi agar memperoleh penduga tidak biasa, dikarenakan pengujian ialah syarat dari analisis ini yang dipergunakan didalam teknik analisis (Cahyani & Sitohang, 2016). Agar mengetahui terpenuhinya model klasik ialah:

3.8.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dipergunakan didalam mengamati tingkatan normalitas data yang dipakai serta diaplikasikan didalam model penelitian (Handoko, 2017). Normalitas data menjadi aspek penting dikarenakan jika data terdistribusi normal, dianggap bisa mewakili populasi.

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji ini menelusuri adakah kaitannya diantara variabel independen didalam pemodelan regresi. Baiknya model regresi diharuskan tidak berkorelasi antar variabel independen. Apabila $VIF < 10$ dinyatakan tidak terjadinya multikolinearitas (Aulia & Hidayat, 2017).

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini menelusuri didalam pemodelan ditemui pertidaksamaan varian dari residual satu observasi keobservasi lainnya (Aulia & Hidayat, 2017). Baiknya model regresi diharuskan tidak memiliki heteroskedastisitas, cara memprediksinya ialah apabila nilai probabilitas signifikansi diatas 0,05 (Setyo, 2017).

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Uji Regresi Berganda

Model yang menjabarkan kaitan diantara satu variabel terikatnya dengan dua/lebih variabel bebasnya. Tujuannya ialah membayangkan variabel dependen jika variabel independen diketahui dan juga menelusuri kaitan antara variabel terikat dan variabel bebas (Yuliara, 2016).

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_nX_n$$

Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda

Sumber : (Wibowo, 2012:127)

Keterangan:

Y = Variabel tak bebas

a = konstanta

b = Nilai koefisien regresi

X1, X2 = Variabel bebas

Xn = Variabel bebas ke – n

3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisisnya ini dipergunakan didalam menelusuri besaran persentase variabel bebas didalam model (Wibowo, 2012:135). Umumnya R^2 melakukan pengukuran kuatnya model didalam menjabarkan variabel bebas. Nilai R^2 yakni antara 0 s/d 1. Jika R^2 kecil bermakna variabel bebas didalam menjabarkan variabel terikat begitu terbatas. Nilainya mendekati satu bermakna variabel bebas menyediakan keseluruhan data yang diperlukan.

$$R = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2(ryx_1)(ryx_2)(rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

Rumus 3.3
Koefisien Determinasi

Keterangan:

R^2 = Koefisien Determinasi

ryx_1 = Korelasi variabel x_1 dan y

ryx_2 = Korelasi variabel x_2 dan y

rx_1x_2 = Korelasi variabel x_1 dan variabel x_2

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji T

Ujinya ini memaparkan jauhnya pengaruh variabel independennya secara individual didalam menjabarkan variasi variabel dependennya (Cahyani & Sitohang, 2016). Uji t dipakai guna menelusuri apakah variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat serta memerikan kontribusi yang signifikan terhadap variabel terikat (Vikaliana & Irwansyah, 2019:41).

$$t = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Rumus 3.4 Uji T

Sumber : (Kurniawan & Yuniarto, 2016:96)

Keterangan:

b_i = koefisien regresi variabel i

S_{b_i} = standar error variabel i

Pedoman agar menerima dan menolak hipotesis ialah :

1. H_0 ditolak dan H_a diterima jika t hitungnya $> t$ tabelnya dan signya $< 0,05$.
2. H_0 diterima dan H_a ditolak jika t hitungnya $< t$ tabelnya dan signya $> 0,05$.

3.9.2 Uji F

Uji F dilangsungkan guna mengamati besaran nilai sig keseluruhan variabel independennya secara simultan memengaruhi variabel dependennya (Handoko, 2017).

$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$	Rumus 3.5 Uji F
---	------------------------

Sumber: (Priyanto, 2010:67)

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

n = jumlah data atau kasus

k = jumlah variabel bebas

Pedoman agar menerima dan menolak hipotesis ialah :

1. H_0 ditolak dan H_a diterima jika F hitungnya $> F$ tabelnya dan signya $< 0,05$.
2. H_0 diterima dan H_a ditolak jika F hitungnya $< F$ tabelnya dan signya $> 0,05$.